

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

**РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 242 «Туризм»**

на тему: «Шляхи підвищення якості послуг підприємств готельного господарства»

Виконавець:

студентка факультету міжнародної економіки
Лаврик Ольга Олександрівна _____
(підпис)

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент
Галасюк Світлана Сергіївна _____
(підпис)

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Готельний бізнес в Україні під впливом часу стає справжньою індустрією послуг. Готелі, призначені для тимчасового проживання осіб, все частіше перетворюються на туристичний повносервісний комплекс, у якому надаються безліч різних послуг. Питання підвищення їх якості займають особливе місце серед проблем розвитку готельних послуг в Україні. Престиж країни і враження, які залишаються у туристів після повернення додому, залежать від того, наскільки комфортним і гармонійним було перебування в готелі, наскільки доброзичливим і професійним був обслуговуючий персонал.

Метою дослідження є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на підвищення якості надання послуг готельними підприємствами на прикладі готелю «Гагарін».

Завдання дослідження:

- охарактеризувати основні підходи до визначення якості послуг готельних підприємств;
- розглянути критерії та методику оцінки якості готельних послуг;
- визначити якість надання послуг в готелі «Гагарін»;
- оцінити конкурентну позицію готелю «Гагарін» для вивчення можливостей щодо підвищення якості обслуговування туристів;
- розробити комплекс заходів щодо підвищення якості послуг готелю «Гагарін» в м. Одеса;

Об'єктом дослідження кваліфікаційної роботи є процес визначення якості надання послуг на підприємствах готельного господарства.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю підвищення якості послуг підприємств готельного господарства.

Методи дослідження: системний підхід – при загальному вивченні основних засад оцінки якості послуг готельного господарства; індукція та дедукція – при дослідженні та визначенні змістовного наповнення дефініцій; аналіз і синтез із застосуванням абстрагування – при дослідженні якості надання послуг в готелі; моделювання та формалізація – при розробці пропозицій з підвищення якості послуг готельного господарства; графічний метод – при ілюстрації результатів проведеного аналізу.

Інформаційною базою є нормативні та законодавчі акти України; основні наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених; офіційні матеріали та експрес-інформація Держкомстату України; інформація з офіційного веб-сайту готелю «Гагарін»; матеріали науково-практичних конференцій, періодичних видань і мережі Internet.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел

(38 найменувань) та 6 додатків. Загальний обсяг роботи становить 76 сторінок. Основний зміст викладено на 62 сторінках. Робота містить 14 таблиць, 12 рисунків.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретичні аспекти визначення якості послуг в готельному господарстві»* розглянуто поняття та особливості якості надання готельних послуг, основні підходи до визначення якості послуг готельних підприємств, критерії та методика оцінки якості готельних послуг.

У другому розділі *«Дослідження якості надання послуг в готелі «Гагарін»»* проаналізовано організаційно-економічну характеристику діяльності готелю «Гагарін», проведено аналіз з визначення якості надання послуг в готелі «Гагарін», досліджена оцінка конкурентної позиції готелю «Гагарін» для вивчення можливостей щодо підвищення якості обслуговування туристів.

У третьому розділі *«Основні рекомендації щодо підвищення якості послуг готелю «Гагарін»»* розроблено комплекс заходів щодо підвищення якості послуг готелю «Гагарін» в м. Одеса, знайдено пошук резервів та економічне обґрунтування запропонованих заходів.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Готельна послуга це складне і комплексне поняття, що споживачем сприймається суб'єктивно і формується в ході обслуговування при тісній взаємодії виконавця і споживача, оцінити до отримання яку неможливо. У наданні готельних послуг найважливішу роль відіграють питання якості, що показує відповідність наданих послуг очікуваним або встановленим стандартам, тоді як критерієм оцінки послуги для споживача являється ступінь його задоволення, тобто відповідність отриманого та очікуваного.

2. У міжнародній практиці менеджменту відпрацьовано два підходи визначення якості обслуговування: перший ґрунтується на визначенні корисних характеристик процесу надання послуг та проведення її оцінки, а другий – на основі аналізу недоліків в процесі обслуговування клієнтів. У вітчизняній практиці важливим підходом також є відповідність готельного обслуговування стандартам і нормативам. На основі цих підходів формується ефективний механізм управління якістю надання готельних послуг.

3. Оцінка якості готельних послуг проводиться за різними адаптованими методиками, серед них найпопулярніші: традиційні інспекції та рейди; опитування (анкетування) покупців; атестація персоналу; метод експертних оцінок (метод Дельфі); методика «Таємний гість»; метод SERVQUAL; метод SERVPERF; метод «критичних випадків» та метод Кано. Ці методи описують характеристики й властивості процесу обслуговування

гостей, визначають рівень сприйняття якості сервісу та ступінь задоволеності споживачів готельних послуг.

4. Готель «Гагарін» – чотиризірковий готель, розташований в елітному курортному районі Одеси – Аркадії. Рівень сприйняття закладу, його сервісу та якості надання послуг – високий. Інтер'єр та екстер'єр готелю відповідають стандартам 4-зіркового готелю та державним стандартам ДСТУ 4527:2006. Кваліфікація персоналу, організаційна структура та укомплектованість штату відповідає категорії 4-зіркового готелю. Контингент гостей багатомовний, близько 50 % відвідувачів – іноземці, але гості готелю відмічають у працівників недостатній рівень володіння іноземними мовами. Окрім стандартних послуг готель «Гагарін» досить активно надає послуги конференц-сервісу та має в своєму розпорядженні 9 конференц-залів. Однак, незважаючи на популярність закладу серед ділових туристів виручка компанії є сезонною, в міру сезонності попиту.

5. Оцінка якості готельних послуг показала, що серед гостей поширена переважно позитивна оцінка роботи закладу, серед яких виділяють: розміщення поблизу району Аркадія; привітність та ввічливість персоналу; чистоту, охайність та затишок номерів; доступність ціни та ін. Серед вагомих недоліків - нестача парко-місць на автостоянці, порушення технічної конструкції будівлі, економія на матеріалах під час ремонту і, як наслідок, швидка зношеність технічного оснащення та поломка обладнання.

6. Дослідження ринкового сегменту перебування готелю «Гагарін» показали ціни та рівень обслуговування вище середнього. Оцінка конкурентоспроможності закладу проводилась за методом обчислення комплексного показника – рівень сприйняття закладу споживачем. За результатами оцінки конкурентна позиція готелю «Гагарін» □ ліdersька, але враховуючи конкурентні переваги суперників сформувались напрямки покращення якості надання послуг: усунення технічних недоліків, покращення сервісу та кваліфікованості кадрів, розширення переліку безоплатних послуг, розвиток спортивного відпочинку, розширення спектру додаткових послуг.

7. З метою удосконалення якості послуг в ході дослідження розроблено комплекс заходів, що включає в себе усунення технічних недоліків, покращення сервісу та підвищення професіоналізму персоналу.

8. Калькуляція статей витрат на реалізацію запланованих заходів потребує додаткових витрат на суму – 29 206 тис. грн.

АНОТАЦІЯ

Лаврик О.О. «Шляхи підвищення якості послуг підприємств готельного господарства (на прикладі готелю Гагарін в м. Одеса)».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності «Туризм» за освітньою програмою «Бакалавр»

Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти поглиблення вивчення засад теорії визначення якості послуг в готельному господарстві та розроблення основних рекомендацій щодо підвищення якості послуг готелю.

Проаналізовано готель «Гагарін» та проведено аналіз конкурентної позиції готелю «Гагарін» для вивчення можливостей щодо підвищення якості обслуговування туристів.

Запропоновано комплекс заходів для підвищення якості послуг в готелі «Гагарін».

Ключові слова: якість готельних послуг, підвищення якості, критерії, методику оцінки готельних послуг, конкурентна позиція готелю.

ANNOTATION

Lavryk O. "Ways of improving the quality of services of enterprises of the hotel industry (for example, Hotel Gagarin in Odessa)."

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty "Tourism" for the educational program "Bachelor"

Odessa National Economics University. – Odessa, 2019.

The theoretical aspects of deepening the study of the principles of the theory of the quality of services in the hotel industry and the development of the main recommendations for improving the quality of the hotel services are considered in the paper.

The hotel "Gagarin" was analyzed and an analysis of the competitive position of the hotel "Gagarin" was conducted to explore the possibilities for improving the quality of service for tourists.

The complex of measures for improving the quality of services offered at the hotel "Gagarin" is offered.

Keywords: quality of hotel services, improvement of quality, criteria, methodology for evaluating hotel services, hotel's competitive position.